



Fundação Educacional do Município de Assis
Instituto Municipal de Ensino Superior de Assis
Campus "José Santilli Sobrinho"

JORDANE BARRETO GARCIA

O Mercado de Trabalho para Pessoas com Deficiência: Principais
Desafios para a Inclusão Social

Assis/ SP

2011

JORDANE BARRETO GARCIA

O Mercado de Trabalho para Pessoas com Deficiência: Principais Desafios para a Inclusão Social

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado ao Instituto
Municipal de Ensino Superior de
Assis, como requisito do Curso
de Graduação.

Orientador: Prof. Ms. João Henrique dos Santos

Área de Concentração: _____

Assis

2011

FICHA CATALOGRÁFICA

GARCIA, Jordane Barreto

O Mercado de Trabalho para Pessoas com Deficiência:
Principais Desafios para a Inclusão Social/ Jordane Barreto Garcia.
Fundação Educacional do Município de Assis - FEMA - Assis, 2011.

52p.

Orientador: Prof. Ms. João Henrique dos Santos.

Trabalho de Conclusão de Curso – Instituto Municipal de Ensino
Superior de Assis – IMESA.

1. Inclusão. 2. Responsabilidade Social Empresarial

CDD: 658

Biblioteca da FEMA.

O Mercado de Trabalho para Pessoas com Deficiência: Principais Desafios para a Inclusão Social

JORDANE BARRETO GARCIA

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado ao Instituto
Municipal de Ensino Superior de
Assis, como requisito do Curso
de Graduação, analisado pela
seguinte comissão examinadora:

Orientador: Prof. Ms. João Henrique dos Santos

Analisador: _____

Assis

2011

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho a todos que, de maneira direta ou indireta, contribuíram para que a obtenção dos resultados ora apresentados.

AGRADECIMENTOS

Ao professor João Henrique dos Santos, pela orientação, pela presteza e pelo constante estímulo transmitido durante o trabalho.

Ao amigo César Bompard pelo auxílio técnico e pelo prontidão em sempre ajudar, e aos demais colegas de sala que, mesmo sem saber, colaboraram direta ou indiretamente na execução deste trabalho.

Aos meus pais, Francisca e Benedito, por me proporcionarem a possibilidade de chegar até aqui.

Por último, mas não menos importante, agradeço à minha esposa, Cristiane, por estar sempre ao meu lado, incentivando e impulsionando os resultados aqui contidos.

Em cima dessas rodas também bate um coração.

Herbert Vianna

RESUMO

Este trabalho descreve como vem se desenhando a inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho no Brasil, evidenciando o processo à luz da legislação vigente. Por meio de uma análise do setor bancário, torna-se possível visualizar o impacto causado nas organizações empresariais, frente à necessidade de adequação, além de como as mesmas podem conseguir vantagens mercadológicas com a inclusão de pessoas com deficiência, se a mesma for realizada de maneira planejada e organizada, sempre com o respeito ao ser humano em primeiro lugar.

Palavras chave: Pessoas com Deficiência, Legislação, Responsabilidade Social Empresarial.

ABSTRACT

This study describes how has been the inclusion of people with disabilities in the labor market in Brazil, highlighting the case in the light of current legislation. Through an analysis of the banking sector, it becomes possible to visualize the impact on business organizations, faced with the need to adapt, and how they can achieve marketing advantages with the inclusion of people with disabilities, if it is performed a planned and organized, always with respect for human beings first.

Keywords: Disabled People, Legislation, Corporate Social Responsibility.

RESUMEN

Este documento describe cómo ha sido la inclusión de personas con discapacidad en el mercado de trabajo en Brasil, destacando el caso a la luz de la legislación vigente. A través de un análisis del sector bancario, se hace posible visualizar el impacto en las organizaciones empresariales, ante la necesidad de adaptarse, y cómo se pueden lograr ventajas comerciales con la inclusión de personas con discapacidad, si se realiza de forma planificada y organizada, siempre con respeto al ser humano en primer lugar.

Palabras llaves: Personas con Discapacidad, Legislación, Responsabilidad Social de las Empresas.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	12
2. PESSOAS COM DEFICIÊNCIA	14
2.1 NOÇÕES GERAIS.....	14
2.2 DEFINIÇÃO	16
2.3 TIPOS DE DEFICIÊNCIA	17
2.3.1 Deficiência Física	17
2.3.2 Deficiência Auditiva	19
2.3.3 Deficiência Visual.....	19
2.3.4 Deficiência Mental	19
2.3.5 Deficiência Permanente	20
2.3.6 Incapacidade.....	20
2.3.7 Deficiência Múltipla.....	20
2.4 NECESSIDADE DA COMPROVAÇÃO DA DEFICIÊNCIA	20
2.5 A PESSOA COM DEFICIÊNCIA NA HISTÓRIA DA HUMANIDADE	21
3. LEI DE COTAS	29
3.1 ANTECEDENTES DA CRIAÇÃO DE LEI DE COTAS	29
3.2 A LEI DE COTAS.....	30
3.3 O PAPEL DO PODER PÚBLICO	31
4. O PAPEL DAS ORGANIZAÇÕES	36
4.1 NOÇÕES DE RESPONSABILIDADE SOCIAL EMPRESARIAL.....	37
4.2 OBSTÁCULOS ENCONTRADOS E PRÁTICAS ADOTADAS.....	40
5. O SETOR BANCÁRIO COMO EXEMPLO	48
5.1 PRÁTICAS NA GESTÃO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA	49
5.2 ATENDIMENTO ADEQUADO	50
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	53
REFERÊNCIAS.....	55

1. INTRODUÇÃO

Encontra-se em voga a discussão da inclusão social de pessoas com deficiência no mercado de trabalho e na sociedade de maneira geral.

Essa discussão emergiu devido ao reconhecimento das dificuldades encontradas pelas pessoas com deficiência em inserir-se naturalmente no mercado de trabalho nacional, por meio da promulgação de legislação específica que determina um percentual específico de pessoas com deficiência no quadro de colaboradores das organizações, de acordo com seu número total de colaboradores.

Assim sendo, as empresas encontram dificuldades diversas em adequar-se à legislação, seja por falta de conhecimento acerca do assunto, seja por dificuldade em encontrar pessoas com deficiência qualificadas. Dessa maneira, a geração de conflitos levanta dúvidas de naturezas várias, tanto por parte das organizações, quanto das pessoas com deficiência e da sociedade.

Frente a essa nova realidade, uma análise mais acurada sobre o impacto que vem sendo causado na gestão das empresas que buscam se enquadrar se faz necessária, até para ser possível avaliar se o encaminhamento está ocorrendo nos moldes apregoados pela legislação nacional, que se entende como o modelo ideal para a realidade brasileira.

De maneira a auxiliar no entendimento da questão, este trabalho está dividido em quatro capítulos: No capítulo 1, são abordados aspectos conceituais da área, bem como são apresentados dados históricos sobre a relação das pessoas com deficiência e a sociedade, com base no pensamento da autora Maria A. Gugel e da legislação nacional sobre o tema. No 2º capítulo, com base nas leis específicas e na Constituição da República Federativa do Brasil, destaca-se o papel da esfera pública na promoção da inclusão social, ao passo que no capítulo 3, as idéias de Fernando G. Tenório acerca da responsabilidade social empresarial são a base para elucidar o papel das organizações neste processo, e os argumentos de Roberto Kanaane auxiliam na compreensão do comportamento humano nas empresas, fato que lança luz às dificuldades encontradas pelas mesmas, frente aos preconceitos existentes.

Por fim, no 4º capítulo analisam-se as práticas de inclusão realizadas pelo setor bancário, a fim de exemplificar e facilitar a compreensão do assunto.

2. PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

2.1 NOÇÕES GERAIS

Conviver com o que é diferente tem se revelado uma das tarefas mais árduas a serem desempenhadas pela humanidade, pois o ser humano tem tendência a classificar as diferenças como sendo algo errado, justamente por fugirem do que ele está acostumado a perceber como padrão ideal.

A dificuldade em perceber que diferentes vivências podem contribuir para a formação do ser humano acaba por traduzir-se na forma de preconceito, ou seja, o fato de não tomar conhecimento da realidade de alguém diverso culmina, por diversas vezes, na formulação de opinião sem ter os conhecimentos adequados.

Essa tendência do homem para julgar outros povos ou grupos, tendo por base os padrões e práticas de sua própria cultura ou realidade recebeu o nome de etnocentrismo.

Dentro desse contexto, várias são os momentos em passagens da História da humanidade que culminaram em atos de intolerância, seja ela religiosa, nacionalista ou mesmo relacionada ao poder aquisitivo. Um exemplo é o Holocausto, que foi a marginalização sofrida por judeus na Alemanha nazista, onde os mesmos foram aprisionados, torturados e mortos, por alemães que acreditavam na supremacia da raça ariana. Ou seja, pelo fato de não se encaixarem no estereótipo do povo ariano, simplesmente foram dizimados seis milhões de judeus.

Em um mundo cada vez mais interligado, o ser humano vem tomando ciência que as diferenças são muito mais comuns do que ele pensa. Essa crescente conscientização vem ocorrendo em nível global, na medida em que o acesso a informações se tornou muito mais simplificado e rápido com o advento de novas tecnologias nas últimas décadas.

No entanto, a percepção de que muito pode ser aprendido com outras culturas, crenças e opiniões não vem ocorrendo na mesma velocidade que a noção da existência da diferença.

Dentre os vários grupos que podem ser classificados como marginalizados (negros, mulheres, homossexuais, estrangeiros, etc.), o que vem apresentado uma melhoria significativa e gradual, ainda que lenta, na maneira de se fazer sentir e ser aceito na sociedade é o das pessoas com deficiência.

No entanto, os avanços obtidos por esse grupo não ocorreram por mera casualidade, mas sim, em sua maioria, por força legal, diante do entendimento de que existe uma dívida histórica a ser saldada.

Tampouco esse entendimento ocorreu de maneira natural. As mudanças só começaram a se processar quando as injustiças sociais, postas em evidência, causaram não só desconforto, mas conscientizaram sobre a situação de flagrante descaso que se apresentava pelo mundo afora.

Todo esse esforço que começa a ser despendido baseia-se nas premissas de que todos devem ter igualdade de oportunidade, independente das limitações que sofram e que uma vida digna para as pessoas com deficiência só pode ser possível na medida em que as mesmas conquistem essa igualdade.

No Brasil, o entendimento da questão também assume a postura de compensação de danos com origem no passado e historicamente enraizados no imaginário social. As medidas tomadas para a reversão dessa situação caracterizam-se como ações afirmativas, que contêm elementos referentes não só a compensação, mas também à atuação de grupos privados e do Estado na direção da compensação buscada e à promoção da igualdade concreta.

Dessa maneira, nas palavras de Joaquim Barbosa Gomes (2001 apud MTE, 2008, p.17):

(...) as ações afirmativas podem ser definidas como um conjunto de políticas públicas e privadas de caráter compulsório, facultativo ou voluntário, concebidas com vistas ao combate à discriminação racial, de gênero e de origem nacional, bem como para corrigir os efeitos presentes da discriminação praticada no passado, tendo por objetivo a concretização do ideal de efetiva igualdade de acesso a bens fundamentais como a educação e o emprego.

Contudo, apesar dos avanços obtidos nas últimas décadas (como a Lei de Cotas), a situação de marginalização desse grupo ainda se apresenta de maneira muito forte e trata-se de mais um desafio a ser superado pelo Estado e pela sociedade brasileira. Como maneira de transpor essa barreira, o Estado brasileiro vem adotando medidas que visam à inclusão das pessoas com deficiência no mercado de trabalho por meio da conscientização da sociedade como um todo.

2.2 DEFINIÇÃO

Antes da abordagem das ações governamentais, se faz necessário entender melhor o conceito de pessoa com deficiência, para que se possa conceber com mais clareza a amplitude de pessoas que o termo abarca diante da diferenciação das diferentes deficiências.

Pessoas com deficiência são aquelas pessoas que possuem alguma limitação de ordem física, mental, sensorial ou múltipla, em um grau em que essa limitação a torne incapacitada a exercer atividades normais da vida. Essa limitação pode ser permanente e, mesmo que não o seja, gera como consequência a dificuldade da inserção social.

Ao longo dos anos a denominação para se referir às pessoas que apresentam alguma limitação foi apresentando consideráveis mudanças para melhor. A simples mudança na maneira de fazer referência a essas pessoas, não só demonstra a busca por termos politicamente corretos, como também denota uma mudança na forma de encará-las, demonstrando respeito pelo ser humano.

Expressões pejorativas, como “excepcionais”, “retardados”, “inválidos”, deram lugar às expressões “pessoa portadora de deficiência”, “pessoas com necessidades especiais” e “pessoas especiais”, como tentativa de revelar a característica peculiar da pessoa sem, no entanto, estigmatizá-la.

A expressão “pessoa com necessidades especiais”, além das pessoas com deficiência, abarca também idosos, gestantes e qualquer grupo de pessoas que necessite de tratamento diferenciado, ou seja, um grupo variado com necessidades especiais, porém, diferentes necessidades, deixando margem para dúvida na peculiaridade das pessoas. Desse modo, a expressão usada mais freqüentemente,

inclusive internacionalmente, é “pessoa com deficiência”, já que existe uma concordância a respeito da inadequação de “pessoa portadora de deficiência”, pois as deficiências não se portam, estão com a pessoa ou na pessoa.

Logicamente, haverá ainda desentendimentos quanto ao melhor termo a ser utilizado para se referir à essas pessoas, uma vez que as mesmas, por vezes, recusam usar esses termos, seja por não se entenderem com deficiências, seja por acharem que o termo utilizado pode mascarar uma situação.

De acordo com pesquisa realizada pela Agência de Marketing, na maioria dos casos, as pessoas com deficiência física preferem ser chamadas de deficiente físico ou cadeirante; já as pessoas com deficiência visual preferem ser denominadas deficiente visual, enquanto que os que estão com deficiência auditiva preferem ser denominados surdos.

Cabe ressaltar que a forma de tratamento deve se adequar ao entendimento do que a própria pessoa com deficiência crê que melhor a define, devendo prevalecer sempre o respeito e o bom senso.

2.3 TIPOS DE DEFICIÊNCIA

A correta classificação do tipo da deficiência revela-se de suma importância, a fim de que se possam aplicar os preceitos legais com clareza e objetividade e, dessa maneira, evitar complicações e problemas futuros.

2.3.1 Deficiência Física

Caracteriza-se pela alteração completa ou parcial de uma ou mais partes do corpo humano, apresentando como consequência o comprometimento da função física. Não se enquadram as deformidades estéticas e as que não produzem dificuldades para o desempenho de funções. Seguem algumas definições, para enquadramento na legislação brasileira vigente:

- Amputação: perda total ou parcial de um determinado membro ou segmento de membro;
- Paraplegia: perda total das funções motoras dos membros inferiores;
- Paraparesia: perda parcial das funções motoras dos membros inferiores;

- Monoplegia: perda total das funções motoras de um só membro (inferior ou superior);
- Monoparesia: perda parcial das funções motoras de um só membro (inferior ou superior);
- Tetraplegia: perda total das funções motoras dos membros inferiores e superiores;
- Tetraparesia: perda parcial das funções motoras dos membros inferiores e superiores;
- Triplegia: perda total das funções motoras em três membros;
- Triparesia: perda parcial das funções motoras em três membros;
- Hemiplegia: perda total das funções motoras de um hemisfério do corpo (direito ou esquerdo);
- Hemiparesia: perda parcial das funções motoras de um hemisfério do corpo (direito ou esquerdo);
- Ostomia: intervenção cirúrgica que cria um ostoma (abertura) na parede abdominal para adaptação de bolsa de fezes e/ou urina; processo cirúrgico que visa à construção de um caminho alternativo e novo na eliminação de fezes e urina para o exterior do corpo humano (colostomia, ostoma intestinal, urostomia, desvio urinário);
- Paralisia Cerebral: lesão de uma ou mais áreas do sistema nervoso central, tendo como consequência alterações psicomotoras, podendo ou não causar deficiência mental;
- Nanismo: deficiência acentuada no crescimento.

2.3.2 Deficiência Auditiva

Caracteriza-se pela perda bilateral, parcial ou total, de 41 decibéis ou mais, aferida por audiograma nas frequências de 500Hz, 1.000Hz, 2.000Hz e 3.000Hz.

2.3.3 Deficiência Visual

A conceituação e a classificação de deficiência visual seguem o disposto nos Decretos nº 3.298/99 e 5.296/04:

- Cegueira: acuidade visual igual ou menor que 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica;
- Baixa visão: acuidade visual entre 0,3 e 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica;
- Casos em que a somatória da medida do campo visual em ambos os olhos for igual ou menor a 60°;
- Ou a ocorrência simultânea de quaisquer das condições anteriores.

As pessoas com baixa visão foram incluídas como pessoas com deficiência pelo Decreto nº 5.296/04 e são aquelas que, mesmo usando óculos comuns, lentes de contato ou implantes de lentes intra-oculares, não conseguem ter uma visão nítida. Podem apresentar sensibilidade ao contraste, percepção das cores e intolerância à luminosidade, dependendo da patologia que causou a perda visual.

2.3.4 Deficiência Mental

Entende-se por deficiência mental o funcionamento intelectual significativamente inferior à média, com manifestação antes dos 18 anos e limitações associadas a duas ou mais áreas de habilidades de adaptação, como:

- a) comunicação;
- b) cuidado pessoal;
- c) habilidades sociais;
- d) utilização dos recursos da comunidade;
- e) saúde e segurança;
- f) habilidades acadêmicas;
- g) lazer; e
- h) trabalho.

2.3.5 Deficiência Permanente

De acordo com o Decreto 3.298/99, a deficiência permanente é aquela que ocorreu ou se estabilizou por um período de tempo suficiente para não permitir a recuperação ou ter probabilidade de que se altere, apesar de novos tratamentos.

2.3.6 Incapacidade

A capacidade é considerada uma redução efetiva e acentuada da capacidade de integração social, sendo necessário o uso de equipamentos, adaptações, meios ou recursos especiais para que a pessoa com deficiência possa receber ou transmitir informações necessárias ao seu bem-estar e ao desempenho de função ou atividade a ser exercida.

2.3.7 Deficiência Múltipla

Corresponde à associação de duas ou mais deficiências.

2.4 NECESSIDADE DA COMPROVAÇÃO DA DEFICIÊNCIA

No Brasil, para que a pessoa seja considerada uma pessoa com deficiência e venha a ser assistido pelas ações legais do Estado brasileiro, sua condição de pessoa com deficiência deve ser comprovada por:

- Laudo médico: emitido por médico do trabalho ou outro médico, que atestará o enquadramento legal do empregado para efeitos da Lei de Cotas. O laudo deverá ser específico quanto ao tipo de deficiência e ter autorização expressa do empregado para que possa ser utilizado pela empresa, já que sua situação se tornará pública.
- Certificado de Reabilitação Profissional emitido pelo INSS.

2.5 A PESSOA COM DEFICIÊNCIA NA HISTÓRIA DA HUMANIDADE

Apesar da falta de provas concretas, os indícios existentes sugerem que as pessoas com deficiência não sobreviviam ao ambiente hostil da Terra nos primórdios da história humana. Isso devido às condições hostis de clima, alimento e abrigo. Por volta de dez mil anos atrás, as condições na Terra ficaram mais amenas, e os grupos começaram a se organizar para a sobrevivência de seus integrantes. Pesquisadores concluíram que a sobrevivência de uma pessoa com deficiência nos grupos primitivos de humanos era difícil, devido não só ao ambiente desfavorável,

mas também porque essas pessoas representavam um fardo para o grupo. Diante disso, certas tribos se desfaziam das crianças com deficiência.

Já no Egito Antigo, há mais de cinco mil anos, as evidências encontradas na arte, nos afrescos, papiros, túmulos e múmias indicam que a situação era encarada de maneira diversa, conseguindo a pessoa com deficiência integrar-se nas diferentes e hierarquizadas classes sociais, com destaque para os que sofriam de nanismo, que compunham parte da corte do faraó, principalmente como dançarinos e músicos, e tinham direito a funerais luxuosos.

Na Grécia, relatos de Platão e Aristóteles, sugerem a eliminação de pessoas nascidas “disformes”, por meio da exposição, abandono ou, ainda, atiradas de cabanas de uma cadeia de montanhas chamada Taygetos, já que as mesmas eram vistas como inúteis, principalmente em cidades como Esparta, que cultuavam as artes bélicas.

Durante a longa existência do Império Romano houve uma mudança na forma de tratar as pessoas com deficiência. As leis romanas da Antiguidade não eram favoráveis às pessoas que nasciam com deficiência, dando permissão aos pais para matar as crianças nascidas com deformidades físicas, pela prática do afogamento. Contudo, relatos esclarecem que era comum que os pais abandonassem seus filhos em cestos no Rio Tibre, ou em outros lugares sagrados. Os que conseguissem ser resgatados e sobrevivessem eram explorados nas cidades por “esmoladores”, ou passavam a fazer parte de circos para o divertimento dos cidadãos abastados do Império.

O Cristianismo, na medida em que voltava seus ensinamentos para a caridade e o amor entre as pessoas, proporcionou alento às classes menos favorecidas. Apesar da perseguição sofrida, os cristãos combateram, dentre outras práticas, a eliminação dos filhos nascidos com deficiência, e proporcionaram mudanças nas concepções romanas a partir do Século IV, período em que surgiram os primeiros hospitais de caridade que abrigavam indigentes e pessoas com deficiências.

A época conhecida por Idade Média, de acordo com Maria Aparecida Gugel:

É marcada por precárias condições de vida e de saúde das pessoas. A população ignorante encarava o nascimento de pessoas com deficiência como castigo de Deus. Os supersticiosos viam nelas poderes especiais de feiticeiros ou bruxos. As crianças que sobreviviam eram separadas de suas famílias e quase sempre ridicularizadas. A literatura da época coloca os anões e os corcundas como focos de diversão dos mais abastados. (Gugel, 2007)

Poucos eram os que se preocupavam com a situação de marginalização dessas pessoas. Por isso, deve-se ressaltar o papel do rei Luís IX (cujo reinado ocorreu entre 1214 e 1270), fundador do primeiro hospital para pessoas cegas: o Quinze-Vingts.

A Idade Moderna evidencia-se por ser uma época marcada pelo surgimento de novas idéias. O período de maior destaque é o chamado Renascimento, que representou grandes transformações nas artes, música e ciências, marcadas pelo novo sentido de estudo do homem e do desenvolvimento de sua personalidade, das suas faculdades criadoras, exaltação e satisfação da sensibilidade e máximo proveito dos recursos naturais.

Durante esse período, houve uma mudança na maneira de se visualizar as pessoas surdas. Gerolamo Cardano (1501-1576) foi médico, matemático e inventor de um código que ensinava pessoas surdas a ler e escrever. Seu código influenciou Pedro Ponce de Leon (1520-1584) a desenvolver um método de educação para pessoas com deficiência auditiva, por meio da utilização de sinais com as mãos e o corpo. Esses métodos foram considerados loucura pela sociedade da época, que não acreditava que pessoas surdas pudessem ser educadas.

Juan Pablo Bonet (1579-1633), escreveu em 1620 sobre as causas das deficiências auditivas e dos conseqüentes problemas da comunicação, condenando os métodos brutais e de gritos para ensinar alunos surdos. Escreveu um livro chamado *Reduction de las letras y arte para enseñar a hablar los mudos*, Pablo Bonet demonstra pela primeira vez o alfabeto na língua de sinais.

A partir de 1789, com o advento da Revolução Francesa, consolidou-se a concepção do ser humano enquanto cidadão, ou seja, como indivíduo com direitos políticos e civis. Com o correr dos anos, tomou-se ciência de que a exclusão econômica da

maioria da população fazia com que esses direitos não fossem respeitados, fato que levou os Estados a buscarem a compensação das desigualdades por meio de ações estatais.

Destaca-se, então o papel de Napoleão Bonaparte, que enxergava nos soldados feridos e mutilados potencial para continuarem no exército, ainda que em outros ofícios que condissessem com sua nova realidade, como a manutenção dos equipamentos de guerra, armazenamento dos alimentos e arrumação de alojamentos. Pode ser considerado o pai da idéia da reabilitação. E fez discípulos, pois o Chanceler alemão Otto Von Bismark, assimilando a idéia de Napoleão, criou a lei de obrigação à reabilitação e readaptação no trabalho.

Também no Século XIX, ocorreu uma grande contribuição para as pessoas com deficiência, só que dessa vez para os cegos. Em 1819, o capitão do exército francês Charles Barbier (1764-1841), desenvolveu um código para ser usado em mensagens transmitidas à noite durante as batalhas. Esse código deveria estar em relevo para poder ser lido pelo tato e era formado por duas colunas de pontos que representavam coordenadas de uma tabela. Os militares rejeitaram o sistema por considerarem-no muito complexo.

Barbier então levou seu código ao Instituto Nacional dos Jovens Cegos de Paris. Louis Braille era aluno de Instituto, presenciou a apresentação, se interessou pelo sistema e apresentou algumas sugestões para seu aperfeiçoamento. Barbier refutou realizar as alterações em seu sistema, então Braille modificou totalmente o código de escrita noturna criando o sistema de escrita padrão – o BRAILLE – usado por pessoas cegas até aos dias de hoje.

Já no início do século XX, avanços consideráveis para as pessoas com deficiência, principalmente no que diz respeito às ajudas técnicas e organizações sociais se fizeram sentir.

Os instrumentos úteis para essas pessoas (cadeira de rodas, bengalas, métodos de ensino para surdos e cegos, dentre outros) foram sofrendo aperfeiçoamentos.

As pessoas ao redor do planeta, apesar do temor das guerras incessantes, organizaram-se coletivamente para enfrentar os problemas e para melhorar aas

oportunidades da pessoa com deficiência. No período que vai de 1902 até 1912, a Europa apresentou um grande crescimento na formação e organização de instituições voltadas para o preparo profissional das pessoas com deficiência, denotando uma preocupação cada vez maior com as condições dos locais onde as pessoas com deficiência se abrigavam. Tanto que na Alemanha realizou-se o primeiro censo demográfico de pessoas com deficiência, objetivando a organização do Estado alemão para melhor atendê-las. Estava nascendo a consciência de que as pessoas com deficiência precisavam participar ativamente do cotidiano social.

Em 1907, na cidade de Boston, nos Estados Unidos, a Goodwil Industries formou as primeiras turmas de trabalho protegido de pessoas com deficiência; ainda nesse país, realizou-se a Primeira Conferência da Casa Branca sobre os Cuidados de Crianças Deficientes.

O fim da Primeira Grande Guerra não significou o fim dos conflitos políticos e ainda deixou boa parte do globo em crise financeira. Entretanto, os governos dos países que se envolveram no conflito tinham mais uma preocupação: o desenvolvimento de procedimentos de reabilitação dos ex-combatentes, inclusive dos que retornaram mutilados para seus países.

Em 1919, com o Tratado de Versalhes, consolida-se a paz e ocorre a criação de um importante organismo internacional para tratar da reabilitação das pessoas para trabalho no mundo, inclusive das pessoas com deficiência: a OIT - Organização Internacional do Trabalho.

O presidente dos Estados Unidos, Franklin Delano Roosevelt foi exemplo seguido por muitos americanos com deficiência que buscavam independência financeira e reconhecimento social. Isso porque ele era paraplégico, e ocupando um dos cargos de maior destaque no cenário mundial, contribuiu para uma nova visão da sociedade americana e global de que a pessoa com deficiência, com boas condições de reabilitação, pode ter independência pessoal.

Houve um imenso retrocesso nas condições dos com deficiência durante a Segunda Guerra Mundial, ocorrida de 1939 a 1945. No Holocausto, como anteriormente já citado, ocorreu a eliminação de seis milhões de judeus. Contudo, não foi o único grupo a ser perseguido. Ciganos e também pessoas com deficiência foram

aniquilados com a mesma fúria. As estimativas são de que 275 mil adultos e crianças com deficiência morreram nesse período e, outras 400 mil pessoas, suspeitas de terem hereditariedade de cegueira, surdez e deficiência mental foram esterilizadas em nome da política da raça ariana pura.

Acabada a guerra, o mundo precisou se reorganizar. A Europa estava devastada, assim como os países aliados que enviaram tropas para derrotar Hitler. As cidades necessitavam serem reconstruídas, as crianças órfãs precisavam de condições de sobrevivência e desenvolvimento, como abrigo, comida, roupas, educação e saúde. Os adultos sobreviventes das batalhas apresentavam seqüelas e precisavam de tratamento médico e reabilitação.

A Organização das Nações Unidas (ONU) foi criada em 1945 em Londres, por meio da Carta das Nações Unidas, visando encontrar soluções para os problemas que assolavam o mundo. Os temas centrais foram divididos entre as agências:

- UNESCO - Organização das Nações Unidas para a Educação, Ciência e Cultura;
- UNICEF - Fundo das Nações Unidas para a Infância;
- OMS - Organização Mundial da Saúde;
- ENABLE – Organização das Nações Unidas para Pessoas com Deficiência.

Em 1948, ocorre uma reunião da comunidade internacional nova sede da ONU, em Nova Iorque, momento no qual os dirigentes mundiais decidiram reforçar a Carta das Nações Unidas, declarando em um só documento todos os direitos de cada pessoa, em todo lugar e tempo. Nascia, assim, a Declaração Universal dos Direitos Humanos, rezando em seu Artigo I que (ONU, 1948) “todas as pessoas nascem livres e iguais em dignidade e direitos. São dotadas de razão e consciência e devem agir em relação umas às outras com espírito de fraternidade.”

Com relação à pessoa com deficiência, ocorre citação de seus direitos no decorrer da referida Declaração:

Toda pessoa tem direito a um padrão de vida capaz de assegurar a si e a sua família saúde e bem estar, inclusive alimentação, vestuário, habitação, cuidados médicos e os serviços sociais indispensáveis, e direito à segurança em caso de desemprego, doença, invalidez, viuvez, velhice ou

outros casos de perda dos meios de subsistência fora de seu controle.
(ONU, 1948, Artigo XXV, §1)

Interessante notar que, de acordo com os conceitos da época, a referência às pessoas com deficiência se dá por meio do termo “invalidez”.

Foi nesse tempo de reconstrução e valorização dos direitos humanos que as instituições voltadas para a proteção dos direitos e a preparação das pessoas com deficiência se consolidaram pelo planeta, buscando alternativas para sua integração social e o aperfeiçoamento das ajudas técnicas.

Percebe-se que o século XIX, ainda com reflexos das idéias humanistas da Revolução Francesa, e o século XX, com a organização social e os desenvolvimentos tecnológicos, representaram avanços significativos na história das pessoas com deficiência. Finalmente constatou-se que elas não necessitavam somente de hospitais e abrigos, mas, sobretudo, de atenção especializada.

A partir dessa constatação é que as pessoas com deficiência, assim como outros grupos marginizados por séculos, passam a ser encaradas com outro olhar. No passado, essas pessoas eram “invisíveis”, tanto em suas sociedades, como para os organismos internacionais. Não eram tratadas como sujeitos com direitos próprios, e sim como algo que deveria ser protegido, mantendo o foco na deficiência e no seu tratamento somente. O efeito de tais ações foi a exclusão das pessoas com deficiência do seu meio social.

Com a crescente conscientização, a situação começa a mudar de figura. A atenção começou a deter-se no ser humano, com a finalidade de assegurar as pessoas com deficiência os direitos de participar de maneira efetiva da vida política, social, econômica e cultural de suas sociedades. As pessoas com deficiência começam a ser vistas como sujeitos da lei, ou seja, detentoras de direitos e deveres, respeitando suas diferenças.

Esse conhecimento levou à percepção, ainda que tardia, de que os direitos das pessoas com deficiência são nada mais que os direitos humanos. A partir dessa

imagem formada, salta aos olhos a importância da participação das pessoas com deficiência e seus representantes na formulação e implementação dos programas e políticas de que são alvos.

No entanto, a realidade ainda está longe dos ideais propostos. Em todas as sociedades do mundo, milhões de pessoas com deficiência ainda enfrentam costumes discriminatórios, que os impedem de exercer inteiramente seus direitos e tornam mais árdua sua plena participação nas sociedades em que estão inseridas.

Isso leva os governos a criarem mecanismos legais para que, em conjunto com a sociedade civil, a situação possa, cada vez mais, se aproximar do modelo idealizado de sociedade justa, responsável e socialmente democrática.

Nesse sentido, uma das principais ações do governo brasileiro foi a criação da Lei de Cotas, tema a ser abordado no próximo capítulo, em conjunto com demais ações a serem desenvolvidas pelo Poder Público.

3. LEI DE COTAS

3.1. ANTECEDENTES DA CRIAÇÃO DA LEI DE COTAS

Para as pessoas com deficiência, questões do dia-a-dia podem se tornar grandes desafios, tendo em vista a falta de adequação da sociedade como um todo para lidar com suas diferenças. Dessa maneira, o convívio social dessas pessoas pode vir a ser grandemente prejudicado, ou até mesmo inexistir, devido às suas peculiaridades.

Nas últimas décadas ocorreram avanços significativos no que concerne ao tratamento dispensado a essas pessoas, para que as mesmas possam vir a fazer parte de maneira efetiva da sociedade. Avanços esses, em um primeiro momento, de ordem global, sendo posteriormente incorporados às legislações nacionais dos países signatários dos acordos e tratados internacionais.

O primeiro marco em nível internacional coube à Convenção nº 159/83 da Organização Internacional do Trabalho (OIT), que representa a atual posição da referida organização, e que consiste em garantir um emprego adequado e a possibilidade de integração ou reintegração das pessoas com deficiência na sociedade. Em 1º de junho de 1983, a OIT editou a Recomendação nº 168, que regulamenta a Convenção 159/83 e aborda a reabilitação profissional e o emprego de pessoas com deficiência.

Essa Convenção foi ratificada pelo Brasil por meio do Decreto Legislativo nº 51, de 28 de agosto de 1989, passando a ter força de lei. Ressalta-se a importância dessa adesão do Brasil, já que na primeira década do século XXI, segundo dados do IBGE, são aproximadamente 24 milhões de pessoas que possuem algum tipo de deficiência, seja ela física ou mental; ou seja, em torno de 13% da população nacional necessitam de condições especiais para buscar um convívio social pleno, onde possam gozar de seus direitos e exercer seus deveres.

3.2 A LEI DE COTAS

A ratificação pela OIT dessa Convenção implica na formulação e aplicação de uma política nacional, pautada no princípio de igualdade de oportunidade para os trabalhadores com deficiência, no que se relaciona à sua readaptação profissional e condições de emprego. Dispõe, ainda, os serviços que devem ser oferecidos aos com deficiência, como serviços de orientação, formação, emprego, bem como da oferta desses serviços em comunidades rurais e afastadas.

A elaboração da política nacional deve obedecer ao disposto na referida Convenção, sem deixar de levar em conta as características culturais de cada país. Assim sendo, no Brasil, a ação que mais chamou a atenção em um primeiro momento, foi a criação da chamada Lei de Cotas (Lei 8.213/91).

Apesar de também ser aplicada em outros países, como Portugal, Alemanha e Irlanda (sempre dentro da realidade de cada um deles), no Brasil o foco recaiu sobre a Lei de Cotas, pois o assunto representa uma maneira muito comum de se tentar resolver os problemas sociais brasileiros. Para comprovar essa habitualidade, é suficiente olhar outros exemplos atuais, como cotas reservadas para negros e alunos oriundos de escolas públicas nas universidades públicas, ou ainda exemplos mais antigos, como a cota para filhos de fazendeiros em cursos de Agronomia.

A controvérsia vem à tona, pois surgem questionamentos quanto à possibilidade de a Lei acabar por conseguir o contrário do proposto, institucionalizando a discriminação e também quanto ao mérito das pessoas que acabam por se valer das benesses da lei, geralmente encaradas como despreparadas para o cargo ou vaga que virão a ocupar.

Independente da polêmica e das discussões geradas, a Lei de Cotas representa uma grande conquista, já que regulamenta o percentual de vagas a serem reservadas nas organizações às pessoas com necessidades especiais, tendo por base o número total de colaboradores que compõem o quadro funcional da empresa, conforme demonstrado abaixo:

- 100 a 200 empregados: 2%;
- 201 a 500 empregados: 3%;
- 501 a 1000 empregados: 4%;
- 1001 ou mais empregados: 5%.

A Lei 8.213/91 determina ainda a garantia de reserva de pelo menos 5% das vagas em todo concurso público, em igualdade de condições com os demais candidatos, para as pessoas com deficiência.

Longe de ser prontamente aceita, a Lei de Cotas, devido à complexidade do tema que suscita, causou uma série de dúvidas na sociedade como um todo, e o Governo Federal, ciente desse fato, elaborou e publicou em 2008, por meio do Ministério do Trabalho e Emprego, uma cartilha com algumas definições a fim de auxiliar a sociedade na melhor compreensão do tema, em especial os empregadores.

Cabe ressaltar a visão expressa ainda na introdução da referida cartilha, quanto à questão das necessidades das pessoas com deficiência:

O fato de a Constituição Federal afirmar de que todos são iguais perante a lei não é excludente da medida afirmativa de que se cuida. Trata-se de materializar a igualdade real entre as pessoas a partir do pensamento de que a verdadeira igualdade consiste em tratar igualmente os iguais e desigualmente os desiguais, na justa medida da desigualdade (MTE, 2007, p.12).

Assim sendo, diversas ações governamentais vêm sendo tomadas visando aumentar as oportunidades oferecidas a essa fatia da população, por meio da compensação de suas dificuldades, além da Lei de Cotas, já que não basta garantir uma vaga na empresa, mas deve-se também, preparar essas pessoas para o mercado de trabalho e dar condições para que as mesmas possam desenvolver suas atividades.

3.3 O PAPEL DO PODER PÚBLICO

A responsabilidade pela construção de uma sociedade mais igualitária é obrigação de todos os setores que a compõem (pessoas, empresas e o Poder Público); e um dos pilares nessa construção é a igualdade de oportunidades a serem oferecidas às pessoas com deficiência.

Dentro desse contexto de cada parte ter de desempenhar sua função, o papel do Poder Público inicia-se ao definir as diretrizes que norteiam as ações dos demais membros sociais, sempre visando o bem social.

Cabe ressaltar o disposto na Constituição Federal em seu Artigo 3º:

Art. 3º Constituem objetivos fundamentais da República Federativa do Brasil:

I - construir uma sociedade livre, justa e solidária;

II - garantir o desenvolvimento nacional;

III - erradicar a pobreza e a marginalização e reduzir as desigualdades sociais e regionais;

IV - promover o bem de todos, sem preconceitos de origem, raça, sexo, cor, idade e quaisquer outras formas de discriminação. (BRASIL, Constituição da República Federativa do Brasil, de 05 de outubro de 1988).

Em se tratando de proporcionar justiça às pessoas com deficiência, parte-se do princípio já exposto de que existe um débito social para com esse grupo e que a maneira de colocar as contas em dia se dá por meio da inclusão social. Assim sendo, o Poder Público deve agir sempre pensando nas especificidades do grupo em questão para elaborar o sistema de proteção institucional da pessoa com deficiência.

A Lei nº 7.853/89 define as instruções básicas a serem seguidas pelo Poder Público na adoção de medidas que visem à inclusão social:

Art. 2º Ao Poder Público e seus órgãos cabe assegurar às pessoas portadoras de deficiência o pleno exercício de seus direitos básicos, inclusive dos direitos à educação, à saúde, ao trabalho, ao lazer, à previdência social, ao amparo à infância e à maternidade, e de outros que, decorrentes da Constituição e das leis, propiciem seu bem-estar pessoal, social e econômico.

Parágrafo único. Para o fim estabelecido no caput deste artigo, os órgãos e entidades da administração direta e indireta devem dispensar, no âmbito de sua competência e finalidade, aos assuntos objetos esta Lei, tratamento prioritário e adequado, tendente a viabilizar, sem prejuízo de outras, as seguintes medidas:

[...]

III - na área da formação profissional e do trabalho:

a) o apoio governamental à formação profissional, à orientação profissional, e à garantia de acesso aos serviços concernentes, inclusive aos cursos regulares voltados à formação profissional;

b) o empenho do Poder Público quanto ao surgimento e à manutenção de empregos, inclusive de tempo parcial, destinados às pessoas portadoras de deficiência que não tenham acesso aos empregos comuns;

c) a promoção de ações eficazes que propiciem a inserção, nos setores públicos e privado, de pessoas portadoras de deficiência;

d) a adoção de legislação específica que discipline a reserva de mercado de trabalho, em favor das pessoas portadoras de deficiência, nas entidades da Administração Pública e do setor privado, e que regule a organização de oficinas e congêneres integradas ao mercado de trabalho, e a situação, nelas, das pessoas portadoras de deficiência;

[...]

V - na área das edificações:

a) a adoção e a efetiva execução de normas que garantam a funcionalidade das edificações e vias públicas, que evitem ou removam os obstáculos às pessoas portadoras de deficiência, permitam o acesso destas a edifícios, a logradouros e a meios de transporte. (BRASIL, Lei 7.853/89, de 24 de outubro de 1989).

Por isso, a Lei de Cotas, além do percentual de vagas a serem preenchidas por colaboradores com deficiência, regulamenta também diversas questões relativas à habilitação dessas pessoas ao trabalho, além das condições de contratação, trabalho e segurança que devem ser dispensadas a esse segmento da sociedade.

Apesar da Lei de Cotas ser o ato público que mais ganhou notoriedade, ela não é a única disposição legislativa a tratar da inclusão social. Existe uma Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência, composta por diversos dispositivos legais, tais como Leis e Decretos.

É interessante notar que em todos os documentos emitidos pelo Poder Público que fazem referência ao tema da inclusão social, sempre existe menção à atuação da sociedade em conjunto a fim de atingir os objetivos propostos, como o disposto no artigo 5º de Decreto nº 3.298/99, que regulamenta a Convenção nº 159 da OIT, supracitada:

Art. 5º A Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência, em consonância com o Programa Nacional de Direitos Humanos, obedecerá aos seguintes princípios:

I - desenvolvimento de ação conjunta do Estado e da sociedade civil, de modo a assegurar a plena integração da pessoa portadora de deficiência no contexto socioeconômico e cultural; (BRASIL, Decreto 3.298/99, de 20 de dezembro de 1999).

A convocação da sociedade a cumprir sua função social, quando se trata de participação da iniciativa privada, consiste em fazê-la atuar de maneira a facilitar e proporcionar a real integração das pessoas deficientes à sociedade. Ou seja,

consiste em incitar as empresas a colocar em prática os preceitos da chamada Responsabilidade Social Empresarial, assumindo um compromisso ético com a sociedade que a acolhe. Esse tema será explorado no próximo capítulo.

No entanto, antes de iniciarmos essa abordagem, cumpre discorrer um pouco sobre outro papel do Poder Público: a fiscalização do cumprimento da Lei.

A partir do momento em que se busca, por força legal, adequar uma situação que se encontra social e culturalmente arraigada em sentido contrário no imaginário da sociedade, a geração de conflitos é inevitável, ou seja, o ciclo de marginalização das pessoas com deficiência teve seu fim decretado, mas a sociedade como um todo ainda não estava preparada para absorver essas pessoas de uma hora para outra.

Nesse sentido, muitas empresas não cumprem o disposto na Lei, seja propositalmente ou por simples desconhecimento da legislação. Cabe então ao Poder Público fiscalizar a correta execução da lei, bem como aplicar as penalidades possíveis em caso de descumprimento da mesma.

Em relação à Lei de Cotas, a fiscalização compete aos auditores-fiscais do Trabalho, vinculados ao Ministério do Trabalho e Emprego, que devem, mediante a constatação de irregularidade, lavrar auto de infração, o que implica em multa administrativa para a empresa transgressora.

Em casos extremos, os mesmos também podem encaminhar relatório ao Ministério Público do Trabalho para que sejam aplicadas demais medidas cabíveis, como audiências públicas com os envolvidos. Caso não haja avanço e prossiga o descumprimento da lei, o Ministério Público do Trabalho emite um Termo de Ajuste de Conduta, estipulando prazo para que a empresa infratora se adeqüe. Se não houver entendimento ainda assim, ajuíza-se Ação Civil Pública, que obrigará a contratação de pessoas com deficiência até que a cota se preencha, aplicará multa e impingirá indenização social pelo descumprimento passado da lei.

Sabe-se que os olhos do Poder Público não conseguem enxergar todas as situações de desrespeito à lei, ainda mais em um país com as dimensões do Brasil. Para remediar essa situação, existem outros órgãos que buscam fazer valer o direito das pessoas com deficiência, as entidades associativas.

Tais entidades, frente à falta de especialistas na questão da inclusão, podem servir como parceiras das empresas, fornecendo assessoria para as mesmas, além de serem responsáveis por representar as pessoas com deficiência na implementação da política de inclusão social e poderem propor ações civis públicas.

Vale ressaltar que para cumprir esse papel social, as entidades associativas devem estar constituídas há pelo menos um ano nos termos da lei civil.

Além das entidades associativas, existem ainda a Coordenadoria Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência (CORDE), órgão que assessoria a Secretaria Especial dos Direitos Humanos da Presidência da República e tem como atuação a defesa de direitos e a promoção da cidadania; e o Conselho Nacional dos Direitos da Pessoa Portadora de Deficiência (CONADE), cuja atribuição principal é acompanhar e avaliar o desenvolvimento da Política Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência e das políticas setoriais de trabalho, cultura, lazer, política urbana, educação, saúde, assistência social, transporte, desporto e turismo, voltadas a esse grupo de pessoas.

4. O PAPEL DAS ORGANIZAÇÕES

Até o momento foi abordado o papel do Estado na execução da política de inclusão social das pessoas com deficiência. Entretanto, as ações governamentais exigem como contrapartida a participação da sociedade civil como um todo, em especial das empresas da iniciativa privada. Cabe ressaltar ainda a visão explícita que se apresenta na cartilha governamental que trata acerca do tema:

A obrigação, porém, não se esgota nas ações estatais. Todos nós somos igualmente responsáveis pela efetiva compensação de que se cuida. As empresas, por sua vez, devem primar pelo respeito ao princípio constitucional do valor social do trabalho e da livre iniciativa, para que se

implementem a cidadania plena e a dignidade do trabalhador com ou sem deficiência.(...) (MTE, 2007, p.11).

É interessante notar que a linguagem governamental, na medida em que convoca as empresas a realizarem sua parte, está alinhavada aos atuais princípios pregados pela Responsabilidade Social Empresarial, como mostra Tenório:

...a base conceitual contemporânea da responsabilidade social empresarial está associada aos valores requeridos pela sociedade pós-industrial. Nessa nova concepção do conceito, há o entendimento de que as companhias estão inseridas em ambiente complexo, onde suas atividades influenciam ou têm impacto sobre diversos agentes sociais, comunidade e sociedade. Consequentemente, a orientação do negócio visando atender apenas aos interesses dos acionistas torna-se insuficiente, sendo necessária a incorporação de objetivos sociais no plano de negócios, como forma de integrar as companhias à sociedade. (TENÓRIO, 2004, p.20).

Como fica claro, tanto o Estado quanto as empresas reconhecem a necessidade de a sociedade cumprir sua parte nesse pacto social, a fim de que os objetivos de que tratam a Política Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência e também as políticas setoriais de trabalho sejam alcançados.

Com o intuito de tornar mais claras as maneiras como as organizações podem e devem se portar em relação ao assunto, serão abordados os aspectos mais relevantes e as conseqüências que se espera do que se denomina Responsabilidade Social Empresarial e sua relação com o tema da inclusão social de pessoas com deficiência.

4.1 NOÇÕES DE RESPONSABILIDADE SOCIAL EMPRESARIAL

A Responsabilidade Social Empresarial surge como fruto da sociedade pós-Revolução Industrial, já que após esse momento, a sociedade começou a enxergar as organizações empresariais como atores que desempenham um importante papel no desenvolvimento sócio-econômico.

A influência que uma organização exerce no ambiente em que se insere passou não só a ser vista, como também avaliada pela sociedade de maneira geral. Desse modo, a organização que persegue o lucro a qualquer preço passou a ser reconhecida

como maléfica ao meio social, uma vez que suas práticas empresariais desrespeitam o ser humano, direta ou indiretamente.

Justamente por isso, a responsabilidade social empresarial (ou corporativa) pressupõe um comprometimento ético por parte da empresa com os vários agentes sociais com que ela se relaciona, ou seja, os *stakeholders*.

Esse comprometimento não surge de maneira espontânea. São vários os fatores que levam as organizações a assumirem uma postura socialmente responsável, sendo mais comum a adoção dessa atitude decorrente de pressões externas, de benefícios que podem ser obtidos ou por questões de princípios.

Quando se trata de pressão externa, refere-se à atuação da sociedade que se organiza a fim de fazer valer seus direitos ou de conseguir expressar suas vontades. Assim sendo, imbuída da mentalidade pós-industrial, a sociedade cobra seus direitos por meio da atuação de sindicatos de categorias, organização de consumidores, elaboração de leis ambientais e trabalhistas, entre outras formas de forçar as organizações a contribuírem para a melhoria da qualidade de vida da sociedade, e não buscar somente seu próprio sucesso econômico.

Outro elemento da sociedade moderna que atua fortemente na direção de impulsionar as organizações a praticarem a responsabilidade social corporativa é a globalização, na medida em que organismos internacionais como a Organização Mundial do Comércio (OMC) e a Organização das Nações Unidas (ONU), por meio de programas específicos, incentivam empresas ao redor do globo na adoção de normas de conduta e princípios básicos relacionados à preservação ambiental, às condições de trabalho e ao respeito aos direitos humanos.

Ao abordar o quesito obtenção de benefícios, imaginam-se, primeiramente, vantagens fiscais ou tributárias concedidas pelo Estado. No entanto, o caráter do benefício não necessita ser obrigatoriamente econômico, uma vez que a partir do momento em que a sociedade identificar a organização como socialmente responsável, pode ocorrer um fortalecimento da imagem da empresa, com um conseqüente aumento na preferência dos consumidores.

No entanto, a melhor forma da manifestação da responsabilidade social empresarial ocorre quando a mesma se desenvolve por questões de princípios empresariais. Isso

acontece quando a cultura da empresa está permeada de valores sociais, que dão rumo às suas ações e orientam as relações com os diversos públicos com que a mesma se relaciona. Como ressalta Grajew (2002a apud TENÓRIO, 2004, p. 35):

A responsabilidade social como cultura de gestão empresarial, abrangendo todas as relações da empresa, suas práticas e políticas, deve nortear a organização em todos os momentos, nas crises e em épocas de expansão econômica. E é exatamente em momentos de crises e incertezas que ela retorna mais importante e estratégica. É nesta hora que é testado o real compromisso dos dirigentes com os valores da empresa.

Cabe destacar que mesmo quando a responsabilidade social empresarial se desenvolve como consequência da cultura empresarial, por mais natural que a mesma possa vir a parecer, ela deve ser forjada por meio da conscientização do corpo de colaboradores, independente de seu nível hierárquico dentro da organização.

É imprescindível notar que a adoção de práticas de responsabilidade social por um lado evidencia o compromisso da organização empresarial com a melhoria da qualidade de vida, e, por outro, revela-se com um poderoso instrumento de marketing, cada vez mais utilizado pelas empresas.

No Brasil, a situação não é diferente. A sociedade brasileira também anseia que as empresas sejam corresponsáveis pela criação de uma sociedade mais justa, cumprindo seu papel no processo de desenvolvimento social. A classe empresarial, por sua vez, tem se mostrado interessada em fazer parte desse processo, indo ao encontro das expectativas da sociedade nacional.

Esse interesse, intimamente ligado à percepção da importância da responsabilidade social para o negócio, vem crescendo, como demonstra pesquisa realizada pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (Ipea, 2000). Tal pesquisa constatou que 67% das empresas pesquisadas da região Sudeste efetivam algum tipo de atividade social voltada para a comunidade. Outro resultado apresentado é que 49% das grandes empresas entrevistadas da mesma região declararam que tem intenção de ampliar suas atividades sociais.

Conforme explicitado anteriormente, a Revolução Industrial ocasionou uma mudança de valores na sociedade, que passou a valorizar mais o ser humano, respeitar o meio

ambiente e buscar uma sociedade mais justa. Com base nesse pressuposto, a organização que deseja continuar existindo em um ambiente cada vez mais concorrido deve ter estratégias bem definidas, para que possa obter eficiência e lucratividade, preservando sua imagem e reputação perante o mercado e a sociedade. Ou seja, nesse novo panorama que se desenrola, a organização deve agregar valor social ao seu negócio, além de redefinir seus objetivos de marketing.

Uma prática que vem se tornando praxe entre as organizações que efetivam a responsabilidade social corporativa é a adoção de indicadores de responsabilidade social empresarial, que nada mais são que sistemas de avaliação que permitem às empresas verificar o seu nível de envolvimento em questões sociais, sendo que os mais usados pelas organizações são: as certificações de responsabilidade social, o balanço social e a demonstração do valor adicionado.

A escolha pela utilização desses sistemas torna possível comunicar de forma transparente suas ações sociais, reforçando assim o comprometimento com a ética nos negócios e com a melhoria da qualidade de vida da sociedade.

Diante de tantos fatores, a inclusão das pessoas com deficiência no Brasil, então, caracteriza-se como um importante atributo a ser desempenhado pelas organizações empresariais. Importante não só em função do cumprimento das disposições legais, bem como pelos benefícios sociais e econômicos que a prática pode vir a gerar.

O que causa estranhamento, então, é a dificuldade encontrada pelas empresas em conseguir aplicar a responsabilidade social corporativa, no que diz respeito a realizar a contratação e a manutenção de pessoas com deficiência na composição de seu quadro de colaboradores.

4.2 OBSTÁCULOS ENCONTRADOS E PRÁTICAS ADOTADAS

A vantagem que a empresa consegue em aplicar a Responsabilidade Social Empresarial na prática justifica-se por, concomitantemente, a empresa mostrar seu lado socialmente responsável e ainda cumprir a legislação vigente, que determina, entre tantas outras coisas, a contratação de pessoas com deficiência e a adequação do ambiente laborativo a fim de suprir as necessidades do colaborador com deficiência.

As dificuldades aparecem na medida em que as empresas buscam se enquadrar, já que o processo de inclusão, mesmo com vantagens oferecidas pela esfera governamental, esbarra nas práticas social e culturalmente arraigadas em sentido contrário no imaginário social.

O que acontece, na prática, em um primeiro momento, é a geração de conflitos. Isso se explica facilmente, pois, como foi dito, a sociedade está “acostumada” a encarar as pessoas com deficiência rotulando-as com preconceito, como incapazes de atuar plenamente na sociedade. Uma maneira muito fácil de tomar ciência desse fato é a quantidade de termos pejorativos utilizados para designar tais pessoas: aleijado, incapaz, retardado, além dos diminutivos que ressaltam a idéia da condição inferior, como surdinho, mudinho, etc.

Esse preconceito causa reflexos dentro das organizações e revela a necessidade de preparo das mesmas, principalmente no tocante à conscientização de seus colaboradores, para que possam efetivamente auxiliar no processo de inclusão social das pessoas com deficiência, conforme nos mostra Kanaane, ao ressaltar que:

A compreensão da conduta humana possibilita conceber atitude como resultante de valores, crenças, sentimentos, pensamentos, cognições e tendências à reação, referentes a determinado objeto, pessoa ou situação. Desta maneira, o indivíduo, ao assumir uma atitude, vê-se diante de um conjunto de valores que tendem a influenciá-lo. (KANAANE, 1999, p.77).

Como fica explícito, as relações existentes no ambiente de trabalho tendem a estar associadas à prévia experiência de vida do colaborador, visto que os indivíduos, por se relacionarem com diversos ambientes, o fazem segundo parâmetros preestabelecidos, na tentativa de padronizar condutas que, muitas vezes, são reflexos de suas experiências familiares e demais interações sociais.

Dessa maneira, os valores de um indivíduo são indícios de seu meio social e, portanto, reflexos de pensamentos e ideologias vigentes em sua realidade.

Devido a isso, os estereótipos e os preconceitos, nada mais são que percepções distorcidas da realidade, geralmente transmitidos de geração a geração, ao invés de vivenciados por quem os assimila.

A empresa encontra-se, então, frente a um grande entrave, já que não pode esperar que seus colaboradores mudem seu comportamento já enraizado, por inadequado que seja, de um momento para outro.

O atual quadro socioeconômico, por meio da recorrência do tema acessibilidade e da imposição legal para as empresas vem auxiliando a mudar essa situação, uma vez que as organizações buscam se adequar, fazendo ajustes e realinhando sua estrutura. Como consequência, os colaboradores, visando manter sua empregabilidade, vem assimilando conhecimentos, revendo suas posturas e comportamentos, alinhando-os com a demanda organizacional/social.

Essa situação em que o indivíduo age mais em função das expectativas que o grupo social espera de seu desempenho do que, necessariamente, em função de seus reais impulsos, serve de meio de disseminação dessa nova cultura organizacional que se anseia, uma vez que esse comportamento acabará por tornar-se corriqueiro e, portanto, padrão.

Esse preconceito e despreparo dos colaboradores revela-se muito contraproducente à inclusão, visto que até mesmo o setor responsável por contratações, em geral, não apresenta condições adequadas para avaliar o potencial e a capacidade de uma pessoa com necessidades especiais, justamente por desconhecer a realidade dessas pessoas.

Tal setor deveria ser precursor tanto em conhecimento como em adaptação e divulgação das normas, visto ser a área que responde pelo corpo funcional das empresas e pelas condições adequadas de trabalho do mesmo.

Frente às dificuldades encontradas dentro de seu próprio ambiente interno e diante de uma obrigação legal, com reais possibilidades de autuações, em caso de fiscalização do Ministério do Trabalho, as empresas se veem, quase que de maneira compulsória, obrigadas a empregar os deficientes que se apresentarem, independente de sua qualificação para a vaga.

O que ocorre, nesses casos, é a contratação de pessoas não qualificadas, somente pelo fato de portarem alguma necessidade especial. Ou seja, na prática, o que se observa é que muitas empresas buscam pessoas com deficiência somente para preencher vagas que legalmente devem ser destinadas a tais pessoas. Dessa

maneira, é muito comum ocorrer a contratação de pessoas não preparadas para vaga e que também não estão interessadas em contribuir de forma participativa com ambiente empresarial, mas somente visam obter um registro na Carteira de Trabalho. Essa situação é usual, e seu entendimento se torna mais fácil quando se adquire o conhecimento de que das pessoas portadoras de deficiência não se pode exigir experiência, visto que antes da obrigatoriedade da contratação por parte das empresas, tais pessoas não eram contratadas.

Outra ação comum nesses casos é a contratação de pessoas com determinada deficiência em detrimento de outras. Ou seja, a empresa privilegia uma deficiência específica, em geral de natureza leve, por entender que a mesma prejudica menos o desempenho da atividade.

De acordo com a legislação existente, apesar de essa prática estar classificada como legal, ela pode ser entendida como discriminatória, uma vez que o artigo 7º da Constituição Federal determina a garantia de acesso ao trabalho a todas as categorias de deficiência.

Diante dessa realidade, os cidadãos com deficiência auditiva foram os mais beneficiados, até o momento, pela política de cotas. Do total desses indivíduos, 61,4% trabalham, sendo que destes, 72,9% estão no mercado formal. Este fato se explica devido à maior facilidade de incluir uma pessoa surda no ambiente de trabalho, já que não são necessárias adaptações físicas e tecnológicas, o que significa, na prática, menos investimento da parte das organizações.

Já entre as pessoas com deficiências físicas e visuais, o índice de inclusão no mercado de trabalho é menor: apenas 46,1 % das pessoas com deficiência física e 42,1% das que possuem deficiências visuais trabalham, sendo que destas, apenas 38,3% e 39,6%, respectivamente, possuem um emprego formal.

Fato corriqueiro é a associação de certos tipos de deficiência a algumas funções específicas, como é o caso de deficientes auditivos atuando como auxiliares de escritório. Essa correlação direta que se cria acaba por se mostrar restritiva, uma vez que não permite à pessoa com deficiência demonstrar suas habilidades e desenvolver sua potencialidade. Cabe ressaltar que deve existir uma adaptação do posto de trabalho para a pessoa com deficiência, mas que, antes de classificar a

pessoa como incapaz de realizar uma atividade, se faz necessário proporcionar condições para que ela o faça.

Em grandes corporações, comumente as pessoas com deficiência são alocadas em único setor, geralmente isolado do restante das demais áreas da organização, como, por exemplo, o almoxarifado. Essa atitude transparece o real grau de comprometimento da empresa com a sociedade, já que:

A participação como mecanismo de interação social e política retrata o grau de amadurecimento existente nas relações presentes nos diferentes setores da organização. Para que se possa atuar como agente de transformação social e administrativo, é necessário considerar os aspectos extrínsecos e aqueles inerentes à condição humana, no sentido de compreendermos a convivência grupal e comunitária (valores, normas, sistemas de comunicação), evidenciados nas organizações. (KANAANE, 1999, p.65).

Em suma, quando a organização assume esse comportamento de isolamento das pessoas com deficiência, pratica uma atitude segregacionista, impedindo a integração social e dificultando a possibilidade de ascensão profissional dessas pessoas. Como consequência, percebe-se que as empresas que realizam essa ação acabam por não cumprir seu papel social, no que toca à inclusão de pessoas com deficiência.

No entanto, a maioria das organizações empresarias que assumem posturas como as acima identificadas, assim o fazem pelo fato de entenderem que as pessoas com deficiência não são capacitadas para o exercício de funções complexas, justamente por conta de sua limitação.

Nesse ponto salta às vistas o descumprimento da lei por parte da esfera governamental, já que, como prega a própria cartilha divulgada pelo Governo Federal, sua obrigação consiste em facilitar a criação de organizações civis de apoio às pessoas portadoras de deficiência, que irão atuar de forma a possibilitar a inserção ou reinserção social de tais pessoas. Isso porque se entende que a inclusão deve ser forjada com base na aliança do poder público e da sociedade, agindo por meio de ações conjuntas.

Dessa maneira, além de associações de pessoas com deficiências, estão qualificados a ministrar cursos de aprendizagem os Sistemas Nacionais de

Aprendizagem (SENAI, SENAC, SENAR, SENAT E SESCOOP); as escolas técnicas de educação; e as entidades sem fins lucrativos, que tenham por objetivo a assistência ao adolescente e à educação profissional, registradas no Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente.

No entanto, nas regiões onde não existam tais organizações e nem a possibilidade de criá-las, cabe ao poder público criar centros de reinserção ou capacitar as pessoas ao convívio social por meio do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS).

Ou seja, em análise mais fria, compete ao poder público iniciar o processo em regiões onde a iniciativa privada não apresenta uma participação tão efetiva. Levando-se em conta que as grandes corporações (justamente aquelas que, por necessidade de contratação, incentivam a capacitação) têm suas sedes e subestabelecimentos em cidades e regiões que contam com um maior volume de pessoas, em especial nas capitais de estados, uma grande parte do país, no que diz respeito à inclusão, depende das organizações das próprias pessoas com deficiência e, sobretudo, do poder público.

A consequência dessa situação é a não qualificação das pessoas com deficiência, fator que acaba por prejudicar o processo de inclusão, uma vez que dificulta o acesso ao emprego e os consequentes benefícios sociais.

Outro fato a ser observado e que atravanca o processo de inclusão é a não fiscalização por parte do Governo Federal às instituições de ensino, já que tais situações poderiam ser evitadas ou reduzidas, caso se fizesse cumprir o disposto no Artigo 24 do Decreto 5.296/04 que determina que estabelecimentos de ensino de qualquer nível, etapa ou modalidade, privados ou públicos, devem proporcionar condições de acesso e utilização de todos os seus ambientes ou compartimentos para pessoa portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida.

Assim sendo, as instituições devem fornecer material didático em Braille, contratar profissionais habilitados em LIBRAS e adequar suas instalações arquitetônicas, entre tantas outras ações. Nesse momento, é válido ressaltar que, a partir do momento em que a inclusão se iniciar de fato nas escolas, o processo se tornará mais facilitado, uma vez que as crianças começarão a vivenciar a realidade da deficiência desde a formação de seu caráter, entendendo a peculiaridade das

peças com deficiência e levando essas experiências pelo resto de suas vidas, e também o nível de escolaridade das peças com deficiência se elevará, já que atualmente mais da metade dessa população possui, no máximo, até três anos de estudo, sendo o baixo nível de escolaridade deste público mais um entrave para o processo de inclusão, principalmente, no tocante ao ingresso no mercado de trabalho.

Outro importante fator que surge quando se aborda o tema da inclusão social das peças com deficiência, são as barreiras arquitetônicas, representadas pela não adaptação das cidades e das organizações para as peças com deficiência.

A eliminação dessas barreiras arquitetônicas significa respeitar o direito constitucional de ir e vir das peças com deficiência e representa um passo fundamental para iniciar o processo de integração, uma vez que facilita a inserção dessas peças no mercado de trabalho, pois torna faz com que as mesmas se tornem independentes.

Outro fato que dificulta a contratação de peças com deficiência é o alto índice de peças aposentadas por invalidez dentro da população com deficiência. Essa dificuldade se agrava, já que muitas delas possuem condições de trabalho, mas se aposentaram em uma época anterior à implantação da Lei de Cotas, quando as empresas realmente não aproveitavam sua força de trabalho.

Com a abertura do mercado para as peças com deficiência, estes cidadãos se viram diante de um impasse, pois mesmo sabendo que poderiam estar empregados, recebendo salários melhores que o fornecido pelo INSS, uma vez que abrissem mão do benefício vitalício, seria impossível recuperá-lo. Esta circunstância contraditória, além de inibir o processo de inclusão, incentiva o ingresso no mercado informal, sem os direitos previstos na legislação trabalhistas, nem as condições de segurança que são extremamente necessárias para estas peças.

Em função disso, existem sugestões para a implantação de um sistema que interrompa o benefício quando a pessoa com deficiência conseguir um contrato formal, com o retorno do benefício, caso a pessoa fique desempregada.

Nota-se, então, a existência de inúmeras barreiras na inclusão de peças com deficiência no mercado de trabalho e na sociedade como um todo. Barreiras essas

causadas seja por falta de suporte institucional governamental, seja por descumprimento da regulamentação por parte das empresas, seja por desconhecimento do assunto por parte da sociedade civil em sua quase totalidade.

Assim sendo, algumas ações por parte das empresas se fazem necessárias, no sentido de adequar não só o ambiente físico da organização, mas também de capacitar seus colaboradores para vivenciarem essa realidade.

Nesse sentido, no próximo capítulo, será analisado o papel do setor bancário como importante agente e incentivador da inclusão de pessoas com deficiência.

5. O SETOR BANCÁRIO COMO EXEMPLO

Uma das esferas que vem se adequando rapidamente às mudanças exigidas pela legislação de inclusão é o setor bancário.

Essa adequação se iniciou sim pelo fato de existir uma exigência legal, mas não só por isso. As instituições bancárias, assim que chamadas a cumprirem seu papel social, tomaram ciência da importância da diversidade dentro da empresa e do potencial que as pessoas com deficiência têm a desenvolver, podendo contribuir efetivamente na busca de resultados empresariais.

Logicamente, o processo, assim como nos demais setores da sociedade, revela-se dificultoso, pelo fato da prática da responsabilidade e inclusão social, apesar de vir crescendo ano a ano, ainda é relativamente recente no Brasil. Assim sendo, os bancos enfrentam dificuldades na contratação, implantação e gerenciamento do colaborador com deficiência, quando procuram se adequar aos moldes previstos em lei.

Assim sendo, e como forma de subsidiar as ações do setor, a Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN) encomendou pesquisas à empresa Agência de Marketing e coordenou a elaboração de manuais que abordam o tema da inclusão de pessoas com deficiência ao mercado de trabalho.

Os manuais, intitulados Coleção FEBRABAN de Inclusão Social, totalizam seis volumes, que contém informações gerais da situação social e econômica das pessoas com deficiência no Brasil, bem como orientações ao setor, não só na forma de se garantir uma real inclusão no mercado de trabalho, mas também na forma de tratamento de clientes com deficiência.

Essas orientações contribuem no desenvolvimento de atividades direcionadas a essa parcela da população, já que o setor responde não só por ser um grande empregador, mas também por ser um dos setores com os quais as pessoas com deficiência mais se relacionam.

Por isso, as instituições bancárias necessitam estar capacitadas para agir nessas duas frentes: na contratação e manutenção do profissional com deficiência e no relacionamento com essas pessoas como clientes.

5.1 PRÁTICAS NA GESTÃO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

A falta de conhecimento das empresas no que diz respeito à maneira correta de realizar a contratação de profissionais com deficiência, bem como as adequações que devem ser realizadas durante a etapa de inclusão, ainda se apresentam como desafios a serem superados também pelo setor bancário.

A administração de uma instituição financeira, assim como de qualquer outro tipo de empresa, deve garantir oportunidades iguais a todos os funcionários, informando-os sobre as peculiaridades e direitos da pessoa com deficiência, já que a informação disseminada garante uma maior estruturação da empresa.

As barreiras culturais e atitudinais do processo de inclusão são também fatores que atrapalham no setor bancário. A sensibilização corporativa, ou seja, o envolvimento de toda a equipe com o tema deve preceder a contratação, visto que a falta de informação gera desconforto e dúvidas nos demais funcionários.

Nesse sentido, torna-se preciso inserir a visão inclusiva no cotidiano da organização, transformando o ambiente corporativo em um lugar de oportunidades e de valorização da diversidade, esclarecendo o papel do colaborador com deficiência como mais um membro da equipe, que ali se encontra para contribuir no desenvolvimento das atividades.

Para a pessoa com deficiência, esse pré-esclarecimento da situação revela-se como importante fator em sua vivência na organização, na medida em que possibilitará que lhe sejam designadas atribuições claras e definidas, bem como treinamento adequado para desenvolvê-las. E, com responsabilidades determinadas, torna-se possível mensurar sua produção (assim como ocorre com os demais colaboradores), exigir melhorias e abre-se a possibilidade de ascensão profissional, com promoções, bônus por desempenho e aumentos salariais.

Existem, ainda, outras vantagens no processo de inclusão da pessoa com deficiência no banco. A diversidade, além de colaborar para o crescimento, já que diferentes vivências contribuem na criação de novos valores, pode ainda humanizar as relações interpessoais no ambiente corporativo e melhorar significativamente a clima organizacional, elevando a qualidade de vida do grupo e comunidade. Isso sem contar as vantagens para as próprias pessoas com deficiência que, ao fazerem parte do mercado de trabalho, se tornam parte produtiva da sociedade, exercendo um papel ativo e responsável.

Como forma de contratar e reter profissionais com deficiência deve-se buscar garantir a acessibilidade dos mesmos ao estabelecimento da empresa, respeitando o que se encontra previsto nas Leis 10.048/00 e 10.098/00, regulamentadas pelo Decreto 5.296/040.

No que diz respeito ao meio físico, verifica-se que as instituições bancárias, em sua maioria, estão adequadas para receber colaboradores com deficiência, possuindo rampas de acesso, banheiros acessíveis, livre circulação, instalação de piso tátil, comunicação visual e até elevadores. Ou seja, os bancos vêm procurando adequar suas estruturas físicas e tecnológicas para facilitar o acesso de pessoas com deficiência, sejam colaboradores ou clientes.

5.2 ATENDIMENTO ADEQUADO

Chama atenção o fato de 47,7% da população com deficiência caracterizar-se como chefe de família, ou seja, principal responsável pela sustentação financeira da família. A situação para essas pessoas começou a sofrer alterações após a regulamentação da Lei de Cotas em 1999, por meio do Decreto 3.928.

Desde então, o número de contratações desta parcela da população vem crescendo ano a ano, já que segundo dados da Delegacia Regional do Trabalho do Estado de São Paulo, em 2001 havia somente 601 pessoas com deficiência no estado com vínculo empregatício formal. Já em 2005 esse número saltou para mais de 36.000 pessoas com deficiência no mundo corporativo

Apesar dos avanços, o cenário ainda não é suficiente para reverter o quadro de baixa renda detectado na análise da FEBRABAN, onde 40,1% da população com deficiência possuem renda de um (1) salário mínimo ou inferior, sendo que destes, 10,6% sequer possuem rendimentos.

No entanto, apesar da concentração nessa baixa faixa de rendimentos, essas pessoas estão presentes em todos os níveis socioeconômicos e consomem produtos normalmente, independente do tipo e grau de deficiência que as acomete. Portanto, inúmeras são as vantagens também para as organizações ao criarem condições para receber e atender as pessoas com deficiência, já que são consumidores que freqüentam estabelecimentos e que devem e anseiam por serem tratados como clientes potenciais.

Um raciocínio matemático demonstra a importância do segmento para a economia brasileira. Como citado, são aproximadamente 24,6 milhões de pessoas com algum tipo de deficiência no Brasil. Supondo que cada indivíduo com deficiência convive diretamente com, pelo menos, mais duas pessoas (pai e mãe ou cônjuge e filho), são 73,8 milhões de pessoas que convivem diariamente com esta realidade e que são influenciados por empresas que oferecem produtos, serviços e atendimento direcionado a esse mercado.

Muitas empresas brasileiras ainda não despertaram para o fato de que este público anseia por produtos e serviços que atendam suas necessidades, muito menos que vem aumentando o ingresso das pessoas com deficiência no mercado de trabalho e que a consequência direta desse fato é o incremento do poder aquisitivo e que, com ele, essas pessoas passam a ser consumidores mais exigentes, criteriosos e cientes de seus direitos.

Diferentemente da maioria do empresariado nacional, o setor bancário, com o apoio e incentivo da FEBRABAN, vem buscando se adequar, devido à percepção do potencial econômico dessa fatia da população.

A pesquisa financiada pela instituição trouxe como resultado que as dificuldades dos cidadãos com deficiência são majoradas pela falta de informação, já que nem todos sabem exatamente como se interagir com essas pessoas.

Justamente por isso, a quebra de barreiras comportamentais se mostra tão importante quanto a quebra das barreiras arquitetônicas. Prestar um atendimento de qualidade ao público com deficiência demonstra entender suas necessidades diferenciadas e romper com o ciclo de preconceito criado ao longo de séculos.

A mesma pesquisa mostrou que em quase 80% dos casos, a própria pessoa com deficiência é quem se relaciona com o banco, não designando suas necessidades a outras pessoas. Este fato é interessante, pois além de desfazer a imagem de dependência dessas pessoas, revela a importância de um atendimento que atenda suas especificidades.

Tanto que, no tocante ao atendimento, as pessoas com deficiência demonstraram preferência à visita a agência bancária, como principal canal de relacionamento com o banco. Por isso, os investimentos vêm sendo priorizados no treinamento de funcionários, na acessibilidade física dos estabelecimentos bancários e na adaptação dos terminais de auto-atendimento, como demonstra o crescimento do número de caixas adaptados para pessoas com deficiência de 16.864 em 2007 para 35.059 em 2008, o que representa um incremento de 107,9%.

Logicamente os investimentos do setor bancário tendem a representar um volume maior e serem mais velozes que diversos outros setores, devido ao poderio econômico das instituições no Brasil, mas ao incentivar ações de inclusão socioeconômica dos cidadãos com deficiência e ao incorporar os princípios da naturalidade e da adequação como parte importante do processo de atendimento bancário, as instituições financeiras contribuem efetivamente para o avanço das relações das pessoas com deficiência com a sociedade.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Após passarem séculos marginalizadas da sociedade produtiva, as pessoas com deficiência são favorecidas pelo paradigma da inclusão social, com ênfase no potencial dessas pessoas e não em sua deficiência. As empresas têm como desafio, então, identificar este potencial, de forma que a inserção de uma pessoa com deficiência represente a inserção de um novo colaborador, produtivo e eficiente, capaz de agregar novos valores.

A inclusão das diferenças já se mostra real em várias organizações, tanto no Brasil quanto nos demais países. As empresas que já se sensibilizaram da importância da questão elaboram programas que estimulem a diversidade, mas mesmo assim persistem obstáculos, que se revelam, por exemplo, por meio da falta de desempenho profissional, baixa produtividade e dificuldade de trabalhar em equipe.

Esta situação é reflexo do desenvolvimento de um país que cresceu sem planejamento, sem levar em conta os conceitos de inclusão. Para os cidadãos com deficiência, a dificuldade e os obstáculos para estudar e trabalhar são ainda maiores que para a população em geral, já que a sociedade como um todo não é adequada para atender as necessidades específicas deste segmento. Transporte público sem adaptações; calçadas esburacadas e desniveladas; escolas, sejam públicas ou privadas, inadequadas, pois não contemplam a acessibilidade universal e não contam com professores capacitados a lidar e se relacionar com alunos com deficiência; além do receio e do preconceito da sociedade como um todo na convivência com as pessoas com deficiência são alguns dos problemas enfrentados.

Acredita-se que proporcionar um tratamento adequado, proporcionando igualdade de oportunidades às pessoas com deficiência consiste na melhor maneira de se buscar uma sociedade realmente democrática, que busca atender seus públicos de maneira a mais igualitária possível.

Tanto que, em tempos de mercados cada vez mais globalizados, a diversidade revela-se como estratégia de negócios, e, conseguir compreendê-la pode ser um diferencial competitivo. No entanto, isto só se torna palpável quando o respeito e a

dignidade ultrapassam interesses e modismos. Somente assim, a diversidade pode se transformar em oportunidade de crescimento real para a sociedade

Assim sendo, os esforços devem ser conjuntos para que tal objetivo possa ser atingido. Isso significa dizer que a esfera governamental deve agir de maneira tal a fazer cumprir as disposições legais; ao passo que as empresas, sejam elas do setor privado ou da esfera pública, devem atuar de maneira a modificar a cultura organizacional, já que a inclusão passa pela não só pela igualdade de oportunidades, mas também pela aceitação social.

O setor bancário, ciente dos benefícios da política de responsabilidade social, tornou-se referência no assunto, seja pela adequação arquitetônica e conscientização do quadro de colaboradores, seja pela contratação de pessoas com deficiência e elaboração de um programa de atendimento voltado a esse público específico. O que não significa que o setor não enfrente dificuldades em implantar e gerenciar um programa de empregabilidade e em capacitar os novos colaboradores.

Evidencia-se, então, que a sociedade brasileira vem se esforçando para construir um contexto que reconheça, respeite e acolha com dignidade a diversidade que a constitui. Este processo está longe de ser simples e rápido, pois implica na mudança do pensar social, das atitudes sociais e na realização de investimentos para possibilitar adaptações objetivas que atendam as necessidades específicas e peculiares de todos.

REFERÊNCIAS

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil.** Disponível em http://www.senado.gov.br/legislacao/const/con1988/CON1988_13.07.2010/CON1988.pdf. Acesso em: 07/02/2011.

BRASIL. **Lei N.º 7.853.** Disponível em <https://conlegis.planejamento.gov.br/conlegis/legislacao/atoNormativoDetalhesPub.htm?id=3514&tipoUrl=link>. Acesso em: 06/02/2011.

BRASIL. **Lei N.º 8.213.** Disponível em: <https://conlegis.planejamento.gov.br/conlegis/legislacao/atoNormativoDetalhesPub.htm?id=2263&tipoUrl=link>. Acesso em: 06/02/2011

FEBRABAN. **Atendendo Bem Pessoas com Deficiência.** Disponível em: http://www.febraban.org.br/p5a_52qt34++5cv8_4466+ff145afbb52ffrtg33fe36455li5411pp+e/sitefebraban/cartilha_atendimento.pdf. Acesso em: 25/04/2011.

FEBRABAN. **A ação de recursos humanos e a inclusão de pessoas com deficiência.** Disponível em: http://www.febraban.org.br/p5a_52qt34++5cv8_4466+ff145afbb52ffrtg33fe36455li5411pp+e/sitefebraban/Cartilha_Recursos_Humanos.pdf. Acesso em: 25/04/2011.

FEBRABAN. **Gestão de Pessoas com Deficiência no Ambiente de Trabalho.** Disponível em: http://www.febraban.org.br/p5a_52qt34++5cv8_4466+ff145afbb52ffrtg33fe36455li5411pp+e/sitefebraban/Cartilha_Gestao.pdf. Acesso em: 25/04/2011.

FEBRABAN. **Manual de Acessibilidade para Agências Bancárias.** Disponível em: http://www.febraban.org.br/p5a_52qt34++5cv8_4466+ff145afbb52ffrtg33fe36455li5411pp+e/sitefebraban/manual_aces.pdf. Acesso em: 25/04/2011.

FEBRABAN. **O Setor Bancário em Números.** Disponível em: http://www.febraban.org.br/p5a_52qt34++5cv8_4466+ff145afbb52ffrtg33fe36455li5411pp+e/sitefebraban/Apresenta%E7%E3o%20-%20O%20Setor%20banc%E1rio%20em%20N%FAmeros.ppt.site.pdf. Acesso em: 21/05/2011.

FEBRABAN. **População com Deficiência no Brasil: Fatos e Percepções.** Disponível em: http://www.febraban.org.br/p5a_52qt34++5cv8_4466+ff145afbb52ffrtg33fe36455li5411pp+e/sitefebraban/Livro_Popula%25E7ao_Deficiencia_Brasil.pdf. Acesso em: 25/04/2011.

FEBRABAN. **Pessoas com Deficiência: Direitos e Deveres.** Disponível em: http://www.febraban.org.br/p5a_52qt34++5cv8_4466+ff145afbb52ffrtg33fe36455li5411pp+e/sitefebraban/Cartilha_Direitos_Deveres.pdf. Acesso em: 25/04/2011.

GUGEL, Maria A. **A pessoa com deficiência e sua relação com a história da humanidade.** Disponível em http://www.ampid.org.br/Artigos/PD_Historia.php. Acesso em: 19/09/2010.

KANAANE, Roberto. **Comportamento Humano nas Organizações**, 2ª ed. São Paulo: Atlas, 1999.

MTE. **A inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho**, 2ª ed. Brasília: MTE, SIT, 2007.

ONU. **Declaração Universal dos Direitos do Homem.** Disponível em http://portal.mj.gov.br/sedh/ct/legis_intern/ddh_bib_inter_universal.htm. Acesso em: 06/02/2011.

TENÓRIO, Fernando G. (org.). **Responsabilidade Social Empresarial**, 1ª ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2004.